



## QUALITÄTSRICHTLINIE

Bei R2 Hotels sind wir engagiert und arbeiten täglich daran, uns an das im zunehmend wettbewerbsintensiven Hotelsektor geforderte Qualitätssystem anzupassen und es einzuhalten. Dafür und um die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen, verfügen wir über ein touristisches Qualitätssystem (SICTED), das eine kontinuierliche Verbesserung ermöglicht, die hauptsächlich auf der Zufriedenheit und Bindung unserer Kunden basiert. Dies wäre ohne die Zusammenarbeit und das Engagement all unserer Mitarbeiter nicht möglich, wobei Teamarbeit und ein gutes Arbeitsklima gefördert werden.

Ebenso stellt die Geschäftsleitung als Hauptantrieb des Qualitätsmanagementsystems alle notwendigen Mittel bereit, um einen günstigen Rahmen für Arbeitsbeziehungen zu schaffen, der auf Chancengleichheit, Nichtdiskriminierung und Respekt vor Vielfalt basiert, ein sicheres und gesundes Umfeld fördert und die Kommunikation mit dem Team erleichtert, mit der Verpflichtung zur Einhaltung der für das Hotel geltenden Gesetzgebung sowie aller weiteren auch nicht-gesetzlichen Anforderungen, engagiert für ein gutes Umweltmanagement und eine kontinuierliche Verbesserung in allen Bereichen.

Wir verwenden verschiedene Instrumente, um die Kundenzufriedenheit gut zu kontrollieren und die von der Geschäftsleitung festgelegten Zufriedenheitsziele zu erreichen:

- Wir antizipieren die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden, streben hohe Standards der Kundenzufriedenheit und -bindung an. Mit direkter Kommunikation über unseren Reservierungs- und Wünschekanal und über die Rezeptionen unserer Hotels.
- Wir fördern Transparenz durch die Einführung interner und externer Kommunikationssysteme und -kanäle. Es wurde ein Qualitätsordner erstellt, auf den jeder Abteilungsleiter Zugriff hat, zur Überwachung und Einhaltung bewährter Praktiken.
- Wir arbeiten daran, eine gute tägliche Betreuung des Aufenthalts unserer Kunden zu erreichen und Beschwerden zu vermeiden – sei es durch Anrufe der Rezeption bei den Kunden nach ihrer Ankunft, über Reviewpro, das ihnen während und nach dem Aufenthalt eine Umfrage sendet, oder direkt über die Rezeption, wo sie in der Qualitätsabteilung erfasst werden. Sowohl wenn sich der Gast im Hotel befindet als auch wenn nicht, werden alle Bewertungen von unserer Direktion beantwortet; bei negativen Bewertungen wird eine Nachverfolgung bis zur Lösung durchgeführt.
- Wir verfügen auch über einen Vorschlagsbriefkasten für Kunden im Lobbybereich; wir arbeiten an negativen Kommentaren, falls vorhanden.
- Wir konzentrieren uns auf eine gute Überwachung der positiven und negativen Kommentare auf verschiedenen Portalen und leiten diese an alle betroffenen Abteilungen weiter, damit sie davon Kenntnis nehmen und Verbesserungen vornehmen können. Wir arbeiten mit Empfehlungszielen.

- Wir schulen unser Team, damit es die bereitgestellten Werkzeuge korrekt nutzen kann.
- Alle unsere Hotelmitarbeiter sind der Erreichung der festgelegten Ziele verpflichtet, durch die Kenntnis dieser Ziele und ihres Erfüllungsstands im Laufe des Geschäftsjahres.

**In Bezug auf unsere Mitarbeiter:**

- Wir haben im Personalbereich einen Beschwerde- und Vorschlagsbriefkasten, in den anonym Beiträge eingeworfen werden können. Diese werden von der Personalabteilung gesammelt und je nach Umfang an die Direktion weitergeleitet und gemeinsam mit den Abteilungsleitern bearbeitet.
- In den monatlichen Besprechungen zwischen Direktion und Abteilungsleitern werden Beschwerden, Vorschläge oder von Mitarbeitern festgestellte Probleme besprochen, behandelt und Lösungen gesucht.

In beiden Fällen werden Lösungen und vorgenommene Änderungen direkt in den Abteilungsleiterbesprechungen an das Team kommuniziert.

Qualitätsbeauftragte/r, 01. März 2026